

PENGARUH FASILITAS PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT: STUDI LITERATUR PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Agung Riandra¹, Didit Darmawan²

Universitas Sunan Giri Surabaya Surabaya^{1,2}

E-mail: agung.riandra@gmail.com, dr.diditdarmawan@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif berbagai temuan empiris mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di berbagai sektor publik. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur terhadap karya ilmiah yang membahas hubungan antara sarana prasarana, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan pengguna pada lembaga pemerintahan, fasilitas kesehatan, serta transportasi publik di Indonesia. Hasil kajian menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai, kebersihan, aksesibilitas, serta perawatan berkelanjutan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, studi ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan pendekatan integratif antara pembangunan infrastruktur dan penguatan tata kelola berbasis partisipasi masyarakat. Sinergi antara fasilitas yang layak dan manajemen pelayanan yang responsif menjadi kunci dalam menciptakan ruang publik yang inklusif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Fasilitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Studi Literatur

Abstract

Quality public service is a fundamental pillar in achieving community welfare and good governance. This study aims to comprehensively analyze empirical findings on the influence of facilities and service quality on public satisfaction across various sectors. The research employs a literature study method by reviewing ten scientific articles that discuss the relationship between infrastructure, service performance, and user satisfaction in government institutions, health centers, and public transportation services in Indonesia. The results indicate that the availability of adequate facilities, cleanliness, accessibility, and continuous maintenance are key determinants of public satisfaction. Moreover, public perception of service quality is shaped by employee performance, management transparency, and the quality of social interaction within public spaces. Most reviewed studies confirm that both physical facilities and non-physical aspects such as staff professionalism and communication quality significantly influence user perception and satisfaction levels. Overall, this study concludes that improving the quality of public services requires an integrative approach combining infrastructure development with participatory and responsive management. The synergy between proper facilities and accountable service governance is essential to establish public spaces that are inclusive, efficient, and oriented toward community satisfaction.

Keywords: Public Service, Facilities, Service Quality, Community Satisfaction, Literature Review

Pendahuluan

Ruang publik memiliki peran strategis dalam tatanan kehidupan masyarakat perkotaan karena tidak hanya berfungsi sebagai entitas fisik, tetapi juga sebagai wadah berlangsungnya interaksi sosial, kegiatan budaya, serta aktivitas rekreatif. Keberadaan ruang publik yang memadai juga dapat menciptakan lingkungan perkotaan yang lebih inklusif dan nyaman bagi masyarakat. Meskipun demikian, kondisi ruang publik di Indonesia masih menunjukkan ketimpangan antara kebutuhan masyarakat dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Selain fasilitas, aspek kebersihan dan keamanan juga menjadi faktor penting dalam mendukung fungsi ruang publik secara optimal. Sejumlah penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa pengelolaan ruang publik yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup warga, sedangkan minimnya fasilitas justru berpotensi menurunkan nilai sosial ruang tersebut (Ramdhon *et al.*, 2020). Kondisi penurunan nilai sosial ini menuntut adanya perwujudan keberlanjutan dalam kebijakan publik yang mampu membangun keseimbangan dinamis antara aspek ekonomi, sosial, dan perlindungan lingkungan hidup secara integratif (Mardikaningsih & Hariani, 2021). Di samping itu, perumusan kebijakan publik yang responsif terhadap ketimpangan sosial menjadi instrumen krusial dalam merealisasikan prinsip keberlanjutan yang berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat urban (Musyafak & Darmawan, 2025).

Peningkatan jumlah penduduk di suatu wilayah mendorong bertambahnya kebutuhan ruang, fasilitas, serta infrastruktur pelayanan kota seiring berkembangnya kota beserta berbagai potensi dan tantangan yang menyertainya (Firdaus *et al.*, 2023). Kondisi tersebut menuntut pemerintah dan berbagai pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena mencerminkan tingkat pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima (Junaidi, 2025). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan persepsi maupun kesannya terhadap suatu produk atau jasa (Darmawan, 2024). Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki (Arifin & Darmawan, 2025). Guna memetakan capaian kepuasan tersebut secara objektif, instansi dapat menerapkan metode *Balanced Scorecard* dalam melakukan penilaian kinerja aparatur pelayanan publik secara berkala dan terukur (Mardikaningsih *et al.*, 2026). Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap badan usaha maupun penyedia layanan publik. Tingkat kepercayaan ini berkorelasi erat dengan manifestasi kepemimpinan yang efektif dan berorientasi penuh pada perbaikan tata kelola pelayanan publik secara transparan (Rojak, 2021). Dalam mewujudkan kepuasan masyarakat, sektor pelayanan publik perlu menunjukkan sikap positif guna membangun hubungan yang baik dengan masyarakat (Alfan *et al.*, 2024). Kualitas layanan yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Junaidi, 2025).

Fasilitas merupakan komponen fundamental dalam menentukan keberhasilan ruang publik dalam memenuhi tingkat kepuasan masyarakat. Keberadaan sarana seperti toilet umum, jalur pedestrian, tempat duduk, area hijau, dan fasilitas ramah disabilitas berperan langsung dalam membentuk pengalaman pengguna. Ketersediaan fasilitas penunjang yang memadai menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam memanfaatkan ruang publik (Mardikaningsih *et al.*, 2023). Keberadaan fasilitas yang menarik, seperti area rekreasi, akses teknologi informasi, dan petunjuk arah yang jelas, berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif (Irawan *et al.*, 2024). Kejelasan informasi dan petunjuk arah juga menjadi bagian dari fasilitas yang dapat meningkatkan

kenyamanan pengguna ruang publik (Nurdiansah *et al.*, 2024). Fasilitas perlu dirancang dengan memperhatikan beragam kebutuhan masyarakat agar dapat diakses dan digunakan tanpa hambatan sekaligus memberikan pengalaman pembelajaran yang bersifat praktis (Imanuddin *et al.*, 2025). Prinsip kegunaan praktis ini selayaknya dibarengi dengan penguatan lokus kendali internal dan perluasan wawasan lingkungan warga demi mendorong tumbuhnya perilaku pro-lingkungan yang mendukung keberlanjutan kelestarian alam sekitar (Nuraini *et al.*, 2022). Sayangnya, banyak ruang publik di Indonesia yang masih belum dilengkapi dengan fasilitas dasar yang memadai, bahkan pada area yang memiliki tingkat kunjungan tinggi. Kondisi tersebut mencerminkan lemahnya perhatian pemerintah daerah terhadap penyediaan standar pelayanan publik yang setara. Ketidaktersediaan fasilitas yang layak berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan dan partisipasi masyarakat. Sebaliknya, ruang publik dengan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan rasa aman, memperkuat solidaritas sosial, serta memperluas interaksi antarwarga.

Dengan demikian, fasilitas yang lengkap tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik semata, tetapi juga berimplikasi pada kualitas pengalaman sosial dan interaksi budaya di ruang publik (Ramdhon *et al.*, 2020). Pengalaman sosial tersebut memegang peran strategis mengingat pentingnya identitas kultural dalam membangun kohesi sosial serta merumuskan strategi integrasi di tengah kemajemukan masyarakat multikultural (Oluwatosin & Rojak, 2023). Secara konseptual, ruang publik tidak hanya dipahami sebagai wadah aktivitas fisik, melainkan juga sebagai arena demokrasi sosial. Habermas (1989) menyatakan bahwa ruang publik merupakan arena komunikasi rasional di mana masyarakat dapat menyampaikan pandangan serta aspirasi secara terbuka. Saluran aspirasi ini menjadi fondasi penting bagi penguatan partisipasi politik warga dalam demokrasi elektoral sekaligus menggerakkan dinamika gerakan masyarakat sipil (Rojak *et al.*, 2021). Sementara itu, Lefebvre (1991) memandang ruang sebagai produk sosial yang terbentuk melalui interaksi antarindividu, sehingga kualitas ruang tersebut sangat ditentukan oleh bagaimana fasilitas di dalamnya digunakan. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas yang memadai menjadi syarat esensial agar ruang publik dapat menjalankan fungsi sosialnya secara efektif. Di sisi lain, pemenuhan fungsi sosial ini harus dikawal melalui penegakan hukum yang tegas guna mengeliminasi tindakan vandalisme demi terwujudnya ketertiban sosial yang berkelanjutan (Suwito *et al.*, 2023). Langkah preventif dan represif tersebut memerlukan kepastian norma serta legitimasi penegakan yang kuat dalam struktur regulasi ketertiban umum di tingkat lokal (Wibisono *et al.*, 2023).

Keterkaitan antara fasilitas publik menjadi aspek yang penting untuk ditelaah lebih lanjut. Temuan penelitian Ramdhon *et al.* (2020) menunjukkan bahwa ruang publik yang memiliki fasilitas lengkap mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil interaksi antara kondisi fisik (fasilitas) dan pengalaman subjektif pengguna. Hubungan timbal balik ini merefleksikan teori kesejahteraan sosial yang menjadi landasan yuridis dalam penyusunan kebijakan publik yang berorientasi pada kemaslahatan masyarakat luas (Rizky & Udjari, 2021). Selain itu, ruang publik juga berperan dalam pelestarian nilai-nilai budaya dan penyediaan ruang rekreasi yang sehat bagi masyarakat. Fungsi rekreasi dan edukasi ini perlu didukung oleh adaptasi hukum tata negara yang responsif terhadap arus globalisasi serta laju urbanisasi yang melanda masyarakat kontemporer (Rizky *et al.*, 2022). Fasilitas umum seperti stasiun dan terminal berpotensi menjadi ruang interaksi lintas kelompok sosial yang memperkaya dinamika kehidupan perkotaan. Keberadaan fasilitas yang memadai juga dapat mendorong terciptanya interaksi sosial yang lebih baik antaranggota masyarakat (Pakpahan *et al.*, 2022).

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan adanya hubungan antara fasilitas publik dan kepuasan masyarakat, hasil penelitian tersebut masih tersebar pada berbagai sektor pelayanan publik dan belum banyak dikaji secara komprehensif melalui pendekatan *literature review*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh fasilitas publik terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan sintesis hasil penelitian terdahulu sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai peran fasilitas dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengkaji pengaruh fasilitas publik terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi, menyeleksi, dan mensintesis berbagai temuan penelitian secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara fasilitas publik dan kepuasan masyarakat. Data penelitian bersumber dari artikel ilmiah nasional yang diterbitkan dalam rentang tahun 2020–2025 dan membahas variabel fasilitas publik serta kepuasan masyarakat. Artikel yang direview didominasi oleh penelitian kuantitatif pada berbagai sektor pelayanan publik, seperti pemerintahan, kesehatan, transportasi, dan ruang publik. Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur pada basis data ilmiah nasional menggunakan kata kunci “fasilitas publik”, “fasilitas pelayanan”, “kepuasan masyarakat”, “kepuasan pengguna”, dan “pelayanan publik”. Selanjutnya, artikel diseleksi berdasarkan beberapa kriteria, yaitu penelitian dilakukan di wilayah Indonesia, menggunakan pendekatan kuantitatif, membahas pengaruh atau hubungan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat, berfokus pada konteks pelayanan publik, serta tersedia dalam bentuk teks lengkap. Artikel yang tidak sesuai dengan fokus penelitian, memiliki objek kajian di luar pelayanan publik, atau tidak memuat analisis mengenai hubungan antarvariabel tidak diikutsertakan dalam proses review.

Data yang telah memenuhi kriteria kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif melalui tahapan identifikasi, ekstraksi, pengelompokan, dan penyajian temuan penelitian. Informasi yang dianalisis meliputi lokasi penelitian, objek penelitian, variabel yang digunakan, metode analisis, serta hasil penelitian terkait pengaruh fasilitas publik terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, temuan dari masing-masing penelitian dideskripsikan dan disintesis untuk mengidentifikasi kecenderungan hasil penelitian serta pola hubungan antara fasilitas publik dan kepuasan masyarakat. Melalui proses tersebut, penelitian ini menghasilkan gambaran menyeluruh mengenai peran fasilitas publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang dapat menjadi dasar pertimbangan dalam pengembangan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Hasil Penelitian

Fasilitas pelayanan publik dipandang sebagai salah satu komponen yang berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan maupun ruang publik. Kondisi fasilitas yang memadai, terawat, lengkap, serta mudah dijangkau dapat mendorong terbentuknya persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keberadaan fasilitas tidak hanya berperan dalam mendukung aktivitas masyarakat, tetapi juga menjadi cerminan kualitas layanan melalui tingkat kenyamanan, kemudahan akses, dan kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, penting untuk mengkaji sejauh mana fasilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Untuk menjawab tujuan tersebut, dilakukan pengujian hipotesis mengenai

pengaruh fasilitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y), yang hasilnya disajikan pada bagian berikut.

1. Nursyamsu *et al.* (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas infrastruktur wisata di Pantai Kampung Tua Nongsa, Kota Batam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang bersifat alamiah dan mendalam. Populasi dalam penelitian ini mencakup pengunjung lokal, pengunjung luar Batam, dan penduduk setempat di sekitar Pantai Nongsa, sedangkan sampel diambil dari beberapa zona wisata berdasarkan tingkat kunjungan. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengkategorikan persepsi pengunjung terhadap variabel infrastruktur seperti jalan, toilet, fasilitas umum, dan keamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% pengunjung merasa puas terhadap infrastruktur yang ada, sedangkan 40% lainnya tidak puas, terutama dalam aspek keamanan dan fasilitas. Secara umum tingkat kepuasan pengunjung cenderung lebih tinggi, tetapi masih terdapat proporsi yang cukup besar yang belum puas, khususnya pada keamanan dan fasilitas. Berdasarkan temuan ini, peneliti merekomendasikan agar pemerintah daerah dan dinas pariwisata meningkatkan kebersihan, memperbaiki fasilitas umum, dan menambah petugas keamanan guna mendukung kenyamanan wisatawan serta pengembangan sektor pariwisata pantai di Kota Batam.

2. Butar-butur *et al.* (2025)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bangun Baru, Kecamatan Sei Kepayang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan desain deskriptif-korelasional. Populasi penelitian berjumlah 441 warga Dusun V Desa Bangun Baru, sedangkan sampel penelitian ditentukan dengan rumus Slovin (10% margin error), menghasilkan 82 responden. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, penyebaran kuesioner berskala Likert, serta dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kantor desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan.

3. Adhitya dan Hutagalung (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Metro Deli di Belawan, Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan populasi seluruh pengguna Bus Trans Metro Deli di Belawan. Sampel penelitian berjumlah 100 responden, ditentukan dengan rumus Lemeshow karena jumlah populasi tidak diketahui pasti. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi lapangan, menggunakan skala Likert (1–5). Teknik analisis yang digunakan meliputi uji regresi linier berganda, uji t, uji F, uji normalitas, dan uji koefisien determinasi (R^2), dibantu oleh perangkat lunak SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan fasilitas juga berpengaruh signifikan. Penelitian ini

menyimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat pengguna Trans Metro Deli di Belawan.

4. Hayat *et al.* (2023)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lamongan. Lokasi penelitian dilakukan di Polres Lamongan, dengan fokus pada pengunjung atau masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai layanan kepolisian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain analitik korelasi dan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Polres Lamongan selama periode penelitian dengan jumlah 520 orang, sedangkan sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 84 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan pelayanan publik dan penyediaan fasilitas yang memadai untuk memperkuat citra positif kepolisian di mata masyarakat.

5. Zhaki *et al.* (2025)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Gaharu, Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian terdiri atas 150 warga yang berkunjung ke Kantor Kelurahan Gaharu, dan sampel penelitian sebanyak 100 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner berskala Likert 5 poin, yang mengukur persepsi masyarakat terhadap fasilitas, pelayanan pegawai, dan kepuasan. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, serta uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas fasilitas fisik dan profesionalisme pelayanan pegawai menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

6. Yuwanta *et al.* (2025)

ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, disiplin, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian terdiri atas seluruh warga Kelurahan Kenayan sebanyak 6.437 orang, sedangkan sampel penelitian berjumlah 98 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner (angket), wawancara, observasi, dan studi literatur, dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, verifikatif, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara

parsial, variabel kualitas pelayanan, disiplin, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa disiplin aparaturnya dan peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di tingkat kelurahan.

7. Sari *et al.* (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kendari. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap pasien dan tenaga medis. Peneliti menganalisis data secara kualitatif deskriptif, dengan menginterpretasikan hasil observasi dan pernyataan responden berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Service Quality), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas di RSUD Kota Kendari telah tergolong baik.

8. Nugroho *et al.* (2024)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Torongrejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Torongrejo, dan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diambil dengan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dan analisis data menggunakan SPSS versi 25 dengan uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji t (parsial), uji F (simultan), serta uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas publik akan secara nyata meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Torongrejo.

Tabel 1.
Studi Tentang Analisis Pengaruh Fasilitas Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian	Lokasi Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
Nursyamsu <i>et al.</i> (2023)	Pantai Kampung Tua Nongsa, Kota Batam	Menilai tingkat kepuasan pengunjung pada kualitas infrastruktur wisata	60% pengunjung puas terhadap infrastruktur, aspek keamanan dan fasilitas masih perlu ditingkatkan.
Butar-butar <i>et al.</i> (2025)	Desa Bangun Baru, Kecamatan Sei Kepayang	Dampak kualitas pelayanan dan fasilitas pada kepuasan masyarakat	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat.
Adhitya dan Hutagalung (2023)	Belawan, Kota Medan	Dampak kualitas pelayanan dan fasilitas pada kepuasan	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna.

Penelitian	Lokasi Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
Hayat <i>et al.</i> (2023)	Polres Lamongan, Jawa Timur	Dampak kualitas pelayanan dan fasilitas pada kepuasan masyarakat	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat.
Zhaki <i>et al.</i> (2025)	Kantor Kelurahan Gaharu, Kota Medan	Dampak fasilitas dan pelayanan pada kepuasan masyarakat	Fasilitas dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
Yuwanta dan Hastuti (2025)	Kelurahan Kenayan, Kecamatan Tulungagung	Dampak kualitas pelayanan, disiplin, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat	Ketiga variabel berpengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat.
Sari <i>et al.</i> (2024)	RSUD Kota Kendari	Menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan	Pelayanan dan fasilitas dinilai baik; masyarakat puas terhadap aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Penelitian	Lokasi Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
Nugroho <i>et al.</i> (2024)	Kantor Desa Torongrejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu	Dampak kualitas pelayanan dan fasilitas pada kepuasan masyarakat	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan ruang publik yang ideal tidak dapat hanya dimaknai sebatas penyediaan sarana fisik, melainkan harus mencakup dimensi kepuasan masyarakat, kemudahan akses, dan tingkat kepuasan yang dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Selain aspek aksesibilitas, kenyamanan dan keberlanjutan pengelolaan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan ruang publik yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan. Tantangan dalam tata kelola perkotaan ini kian kompleks seiring dengan laju urbanisasi yang memicu timbulnya ketimpangan sosial serta menghambat pembentukan kohesi sosial di lingkungan berbasis kota (Mardikaningsih, 2021). Ketersediaan fasilitas yang memadai menjadi elemen krusial dalam meningkatkan kualitas layanan publik sekaligus menentukan mutu ruang publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan, tetapi juga pada pemerataan akses bagi masyarakat. Moenir (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan standar tertentu. Kebutuhan masyarakat tersebut perlu diakomodasi melalui kebijakan pelayanan yang adaptif agar layanan publik dapat diberikan secara efektif dan merata kepada seluruh masyarakat (Halizah & Mardikaningsih, 2022). Fasilitas yang layak berfungsi sebagai instrumen fundamental yang mendukung kepuasan masyarakat pengguna dalam memanfaatkan ruang publik, sekaligus mencerminkan komitmen penyelenggara dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa seluruh studi memiliki pola temuan yang relatif beragam, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menggunakan fasilitas yang tersedia. Keterkaitan ini muncul di berbagai sektor pelayanan publik, mulai dari pemerintahan desa, kepolisian, transportasi umum, hingga layanan kesehatan dan ruang publik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas secara konsisten berperan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada berbagai sektor pelayanan publik. Secara umum, semakin baik mutu pelayanan dan fasilitas yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Selain itu, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa faktor disiplin aparatur dan interaksi sosial memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Pada pemerintahan desa, penelitian oleh Butar-butar dan Muliani (2025), di Desa Bangun Baru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil serupa juga ditemukan oleh Nugroho *et al.* (2024), di Desa Torongrejo serta Yuwanta dan Hastuti (2025), di Kelurahan Kenayan yang menambahkan variabel disiplin sebagai faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam sektor kepolisian, Hayat *et al.* (2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan

masyarakat di Polres Lamongan. Pada sektor transportasi publik, Adhitya dan Hutagalung (2023), juga menemukan hasil serupa, di mana peningkatan fasilitas dan pelayanan bus Trans Metro Deli berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pengguna. Sementara itu, pada layanan kesehatan, penelitian Sari *et al.* (2024) di RSUD Kota Kendari menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, berkontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Dalam konteks ruang publik, temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil-hasil tersebut sejalan dengan Teori Pelayanan Publik yang dijelaskan oleh Tjiptono (2017) serta Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Teori ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna terhadap layanan sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan. Pengalaman pelayanan yang positif dipengaruhi oleh perilaku aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sebagaimana dijelaskan dalam teori perilaku organisasi (Darmawan, 2013). Dalam konteks sektor publik, Pasolong (2017) dan Mahmudi (2010) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya bersifat individual, tetapi juga menjadi ukuran efektivitas sistem pelayanan secara keseluruhan. Optimalisasi kinerja sistem tersebut secara meluas bergantung pada distribusi enam faktor utama yang terbukti berkontribusi langsung dalam meningkatkan efektivitas organisasi secara berkesinambungan (Darmawan, 2024). Moenir (2016) menambahkan bahwa fasilitas merupakan sarana fisik yang mempermudah proses pelayanan dan menciptakan kenyamanan bagi pengguna. Dengan demikian, teori-teori tersebut mendukung hasil penelitian bahwa peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas publik akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Secara konseptual, variabel kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan instansi publik dalam memberikan pelayanan yang memenuhi standar dan harapan masyarakat. Konsep ini menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pemberian layanan itu sendiri. Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai ukuran untuk menilai sejauh mana pelayanan dapat memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun dalam penerapannya, aparatur pelayanan publik sering kali rentan mengalami kelelahan empati kolektif (*collective empathy fatigue*) yang dapat mendegradasi kualitas perhatian pada sistem perawatan dan layanan (Khayru & Darmawan, 2023). Variabel fasilitas mengacu pada ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan, sebagaimana dijelaskan oleh Moenir (2016) bahwa fasilitas merupakan komponen penting yang mendukung keberhasilan proses pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi juga mendorong peningkatan kualitas fasilitas pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien (Darmawan *et al.*, 2023). Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat, menurut Kotler dan Keller (2016), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara persepsi hasil pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya.

Selain itu, hasil penelitian Yuwanta dan Hastuti (2025) menegaskan pentingnya disiplin pegawai sebagai bagian dari kualitas pelayanan publik. Sutrisno (2017) menjelaskan bahwa disiplin mencerminkan tanggung jawab dan kepatuhan pegawai terhadap peraturan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kedisiplinan aparaturnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena mendorong pelaksanaan tugas secara tepat waktu, bertanggung jawab, dan sesuai prosedur (Darmawan *et al.*, 2026). Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya menuntut aspek teknis seperti fasilitas dan prosedur, tetapi juga aspek perilaku seperti etos kerja dan kedisiplinan aparaturnya (Pasolong, 2017). Hasil kajian secara konsisten membuktikan pentingnya sinergi antara pelayanan yang berkualitas, fasilitas yang memadai, serta aparaturnya yang disiplin dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Hasil ini juga mengonfirmasi teori-teori pelayanan publik modern yang menekankan bahwa kualitas layanan dan fasilitas merupakan dua variabel utama yang menentukan persepsi positif masyarakat terhadap institusi pemerintah (Kotler & Keller, 2016; Tjiptono, 2017; Moenir, 2016; Mahmudi, 2010). Osborne (2010) menegaskan bahwa pelayanan publik modern perlu mengintegrasikan aspek fisik dan sosial guna mencapai keberlanjutan, transparansi, serta akuntabilitas.

Implikasinya, peningkatan kualitas fasilitas publik harus diiringi dengan penerapan strategi pengelolaan yang responsif dan partisipatif. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses pengelolaan juga dapat memperkuat efektivitas pemanfaatan fasilitas yang tersedia. Pendekatan partisipatif memungkinkan masyarakat terlibat dalam pengelolaan fasilitas publik sehingga kebutuhan pengguna dapat lebih terakomodasi (Fauzi, 2021). Upaya perawatan berkelanjutan serta inovasi dalam pengembangan sarana publik menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Inovasi dan pengembangan fasilitas publik perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas layanan tetap terjaga dan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat (Fauzi, 2022). Komitmen pengelola dalam menjaga kualitas fasilitas dan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Mahmudah, 2022). Dengan demikian, keberlanjutan pengelolaan menjadi faktor kunci dalam menciptakan ruang publik yang fungsional dan berdaya guna. Upaya pemeliharaan dan pengawasan fasilitas publik perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga fungsi dan kualitas ruang publik (Mahmud *et al.*, 2023). Pada akhirnya, keberhasilan pembangunan perkotaan yang inklusif tidak hanya diukur dari kemegahan fisik fasilitas yang dibangun, melainkan dari bagaimana ruang tersebut dikelola secara berkeadilan.

Kesimpulan

Berdasarkan kajian terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor penting yang secara konsisten berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam berbagai bidang pelayanan publik, seperti pemerintahan desa, kepolisian, transportasi, kesehatan, dan ruang publik. Hasil telaah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat cenderung meningkat seiring dengan membaiknya kualitas pelayanan serta tersedianya fasilitas yang memadai. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan yang diterima, tetapi juga oleh proses pelayanan yang ditunjukkan melalui sikap responsif, keandalan, jaminan pelayanan, dan empati aparaturnya. Faktor tersebut semakin optimal apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang nyaman, mudah dijangkau, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, kedisiplinan aparaturnya juga menjadi unsur penting yang mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam penyelenggaraan ruang publik, kualitas pelayanan dan fasilitas tidak hanya berfokus pada ketersediaan infrastruktur fisik, tetapi juga mencakup aspek aksesibilitas, kenyamanan, pemerataan manfaat, serta keberlanjutan pengelolaan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan masyarakat perlu dilakukan melalui sinergi antara penyediaan

fasilitas yang memadai, pelayanan yang berkualitas, aparaturnya yang profesional dan disiplin, serta sistem pengelolaan yang responsif, partisipatif, dan berkelanjutan. Dengan demikian, temuan kajian ini dapat dijadikan sebagai landasan bagi pemerintah daerah dan pengelola ruang publik dalam menyusun kebijakan maupun strategi pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat guna menciptakan ruang publik yang inklusif, nyaman, dan memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pengguna.

Daftar Pustaka

- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bus Trans Metro Deli di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60-70.
- Alfan, M. N., Ernawati, E., Masnawati, E., Darmawan, D., & Jahroni, J. (2024). Pengamatan Kepuasan Pelanggan Melalui Peran Negara Asal dan Suasana Toko Starbucks di Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 32-39.
- Arifin, S., & Darmawan, D. (2025). A Study of Product Innovation as a Catalyst for Customer Satisfaction and Trust. *Jurnal Visi Manajemen*, 11(1), 203-216.
- Butar-butur, D. F. F. D., & Muliani, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Desa terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bangun Baru Kecamatan Sei Kepayang. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 7(2), 51–56.
- Darmawan, D. (2024). Pengamatan Kepuasan Pelanggan Melalui Peran Negara Asal dan Suasana Toko Starbucks di Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 32-39.
- Darmawan, D. (2013). *Prinsip Prinsip Perilaku Organisasi*. Pena Semesta - PT. JePe Press Media Utama, Surabaya.
- Darmawan, D. (2024). Distribution of Six Major Factors Enhancing Organizational Effectiveness. *Journal of Distribution Science*, 22(4), 47-58.
- Darmawan, D., Anjanarko, T. S., & Masithoh, N. (2023). Transformasi Pelayanan Publik: Memahami Perankompetensi Pegawai Kecamatan dan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Publik. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 6(2), 262-275.
- Darmawan, D., Rokman, A. F., Juniar, N. D., Ningsih, Y. R., & Machfud, N. U. A. C. (2026). Penguatan Etika dan Budaya Integritas Aparatur Negara: Upaya Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 5(1), 80-84.
- Fauzi, A. (2021). Spatial Patterns of Poverty and Social Segregation in Metropolitan Areas. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 147-160.
- Fauzi, A. (2022). Gentrification in Urban Renewal and the Marginalization of Low Income Communities. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 2(1), 235-260.
- Firdaus, I., Insy, R. V., Zulaili, Z., & Nuraini, N. (2023). Pengaruh Sarana dan Prasarana serta Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *JBME (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi)*, 4(3), 250-264.
- Habermas, J. (1989). *The Structural Transformation of the Public Sphere: an Inquiry into A Category of Bourgeois Society*. MIT Press, Cambridge.
- Halizah, S. N., & Mardikaningsih, R. (2022). Accommodating Social Change in Sustainability Policy: Solutions for a Just and Relevant Society. *Journal of Social Science Studies*, 2(2), 299-304.

- Hayat, A. A., Wahyono, D. P., David, M., Wicaksono, A. F., & Musarofah, S. (2023). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Lamongan. *Jurnal Bisnis Kompetif*, 2(3), 211–216.
- Imanuddin, F., Aliyah, N. D., & Darmawan, D. (2024). Pengaruh Kemandirian Belajar, Fasilitas Belajar, dan Kompetensi Guru terhadap Efektivitas Belajar Siswa-Siswi SMK Teknik PAL Surabaya. *Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 22(2), 204-213.
- Irawan, A. I., Aliyah, N. D., & Darmawan, D. (2024). Pengaruh Lingkungan Keluarga, Kemandirian Belajar, dan Media Belajar terhadap Motivasi Belajar Siswa di MI Babussalam Krian Sidoarjo. *Journal on Education*, 6(3), 16220–16233.
- Junaidi, J. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di UPT Puskesmas Ampah Kota Kabupaten Barito Timur. *Al Iidara Balad*, 6(2), 370-377.
- Khayru, R. K., & Darmawan, D. (2023). Collective Empathy Fatigue Governance in Public Service Care Workforces and Systems. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 3(1), 237-268.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Education, New Jersey.
- Lefebvre, H. (1991). *The Production of Space*. Blackwell, Cambridge.
- Mahmud, M., Darmawan, D., Khayru, R. K., Nuraini, R., & Issalillah, F. (2023). Enforcement of Criminal Law Against Perpetrators of Environmental Pollution. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 4(1), 43-46.
- Mahmudah, S. (2022). Economic Informality and Urban Worker Precarity in City Governance. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 2(2), 231-258.
- Mahmudi, M. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mardikaningsih, R. (2021). Urbanization and Social Inequality: Challenges in Building Social Cohesion in a City-Based Environment. *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 135-140.
- Mardikaningsih, R., & Hariani, M. (2021). Realizing Sustainability in Public Policy: Building a Balance between Economy, Social, and Environment. *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 191-196.
- Mardikaningsih, R., Arifiana, A., Haliza, S. N., Darmawan, D., & Lestari, U. P. (2023). Upaya Meninjau Pilihan Rest Area yang Optimal: Dampak Lokasi, Ragam Fasilitas, dan Lingkungan Alam. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(2), 84-91.
- Mardikaningsih, R., Ningsih, E. A., Fina, F. D. A., Haq, W. N., & Darmawan, D. (2026). Penerapan Balanced Scorecard dalam Penilaian Kinerja Aparatur Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Pemerintahan*, 5(1), 122-130.
- Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Musyafak, M., & Darmawan, D. (2025, October). Realizing Just Sustainability through Public Policies Responsive to Social Inequalities. In *Proceeding of International Management Conference and Progressive Papers*, 3(1).
- Nugroho, I. S., Muchsin, S., & Anandza, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Torongrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu. *Jurnal Respon Publik*, 18(8), 19–22.
- Nuraini, R., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Hariani, M., & Halizah, S. N. (2022). Keberlanjutan Kelestarian Lingkungan: Peran Kunci Lokus Kendali Internal dan Wawasan Lingkungan dalam Mendorong Perilaku Pro-lingkungan. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(3), 116-122.

- Nurdiansah, I. D., Sidqi, M. H., Bayhaqi, H. N., Darmawan, D., & Mardikaningsih, R. (2024). Pengadaan Denah Kampus untuk Meningkatkan Kemudahan Navigasi dan Efisiensi Layanan Universitas Sunan Giri Surabaya. *Sinesia: Journal of Community Service*, 1(2), 88-97.
- Nursyamsu, L., Gunawan, G. N. A., Pinassang, J. L., Khairi, M. Z., Artanti, N. K., Caroline, J., & Oliver, A. J. (2023). Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Infrastruktur Wisata Pantai Kampung Tua Nongsa. *Journal of Architectural Design and Development (JAD)*, 4(2), 179-185.
- Oluwatosin, A., & Rojak, J. A. (2023). The Role of Cultural Identity to Build Social Cohesion: Challenges, Implications, and Integration Strategies in Multicultural Societies. *Bulletin of Science, Technology and Society*, 2(1), 56-62.
- Osborne, S. P. (2010). *the New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge, London.
- Pakpahan, N. H., Darmawan, D., & Rojak, J. A. (2022). Racial Discrimination and How Psychological Wellbeing and Social Engagement Impacts: A Review of the Literature on Identity, Stigma, and Coping Strategies in Multicultural Societies. *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 87-94.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Ramdhon, A., Nugroho, H., & Sujito, A. (2020). Kota Festival dan Skema Kebijakan Wisata di Kota Surakarta. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 9(2), 478-492.
- Rizky, M. C., & Udjari, H. (2021). Reflections on Social Welfare Theory in the Juridical Foundation of Sustainable Public Policy. *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 185-190.
- Rizky, M. C., Herisasono, A., Hardyansah, R., Saktiawan, P., & Saputra, R. (2022). Constitutional Law Adaptation in Response to Globalization and Urbanization in Contemporary Societies. *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 195-200.
- Rojak, J. A. (2021). The Effectively Leading Manifestation of Public Service-Oriented Governance. *Journal of Social Science Studies*, 1(2), 89-96.
- Rojak, J. A., Khayru, R. K., & Darmawan, D. (2021). Citizens' Political Participation in Electoral Democracy and the Dynamics of Civil Society Movements. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 1(1), 161-176.
- Sari, W., Sartono, S., & Aslim, L. O. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Rezipublica*, 10(4), 414-423.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Suwito, S., Terubus, T., Pakpahan, N. H., Darmawan, D., & Bangsu, M. (2023). Vandalism and Law Enforcement: Preventive and Repressive Perspectives in Building Social Order. *Legalis et Socialis Studiis (L355)*, 1(3), 1-9.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wibisono, M. R., Rizky, M. C., & Sudjai, S. (2023). Norm Certainty and Enforcement Legitimacy in Local Public Order Regulation. *Studi Ilmu Sosial Indonesia*, 3(2), 223-246.
- Yuwanta, M. F. H., & Hastuti, S. H. M. (2025). Kualitas Pelayanan, Disiplin, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Otonomi*, 25(1), 74-84.

Zhaki, A., Syauqi, T. M., & Nasution, U. H. (2025). Fasilitas dan Pelayanan sebagai Faktor Determinan Kepuasan Masyarakat: Studi Empiris di Kantor Kelurahan Gaharu Kota Medan. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 15(1), 51–67.